

Accompagner une personne dans ses démarches en ligne

Faire « à la place de » expose l'utilisateur et l'aidant. Le cadre à respecter, le dispositif Aidants Connect, le mandat écrit, et les réflexes qui protègent tout le monde.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux conseillers numériques, médiateurs, agents d'accueil France services, travailleurs sociaux, secrétaires de mairie et bénévoles d'associations qui aident des usagers à faire leurs démarches.

Au sommaire

1. Trois manières d'aider, trois niveaux de risque
2. Aidants Connect : à qui c'est réservé, comment ça marche
3. Le mandat écrit, quand Aidants Connect n'est pas possible
4. Ce qu'un aidant ne fait jamais
5. Tracer son intervention et se protéger

1. Trois manières d'aider

Situation	Ce que ça implique	Risque
Faire avec : l'utilisateur tient la souris ou le téléphone, l'aidant explique	C'est le but de la médiation numérique : l'utilisateur progresse et garde la main	Faible
Faire à la place, avec Aidants Connect	L'aidant agit dans un cadre officiel, avec un mandat enregistré et une traçabilité	Maîtrisé
Faire à la place avec les identifiants de l'utilisateur	L'aidant se connecte « en tant que » l'utilisateur, sans trace distincte	Élevé : en cas d'erreur, de fraude ou de litige, rien ne distingue l'utilisateur de l'aidant

Le principe à retenir : une démarche est un acte personnel. L'accompagnement doit rester visible, consenti, et limité à ce que l'utilisateur a demandé.

Version du 17 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : aidantsconnect.beta.gouv.fr fait foi pour le dispositif.

2. Aidants Connect

Aidants Connect est un service public qui sécurise l'accompagnement aux démarches administratives en ligne : l'aidant habilité se connecte aux comptes de l'utilisateur **via FranceConnect, sans ressaisir ses identifiants**.

Qui peut en bénéficier

- **Éligibles** : les aidants professionnels — travailleurs sociaux, agents d'accueil de service public, médiateurs numériques, conseillers numériques — employés par une structure habilitée.
- **Non éligibles** : les aidants familiaux, les bénévoles, les volontaires en service civique et les élus.
- **Usagers exclus** : les personnes sous tutelle ou curatelle ne peuvent pas être accompagnées via ce dispositif ; d'autres règles s'appliquent alors.

Comment s'y mettre

- 1 Vérifier l'éligibilité de la structure.
- 2 Regarder les possibilités de financement de la formation.
- 3 Déposer la demande d'habilitation.
- 4 Suivre la formation.
- 5 Activer son compte et créer son premier mandat avec un usager.

Ce que ça change au quotidien : l'utilisateur donne mandat une fois ; les accompagnements suivants se font sans redemander ses identifiants, et chaque action est tracée au nom de l'aidant et de sa structure. En cas de contestation, on sait qui a fait quoi.

3. Le mandat écrit, quand Aidants Connect n'est pas possible

Association non habilitée, aidant familial, démarche non couverte : dans ces cas, un **écrit simple** vaut mieux que rien.

- **Qui** : nom de l'utilisateur, nom de l'aidant et de sa structure.
- **Quoi** : la démarche précise (« demander un renouvellement de titre de séjour », « déposer une demande d'aide au logement »), pas « toutes mes démarches ».
- **Quand** : la date, et une durée limitée.
- **Comment** : la mention que l'utilisateur a été informé des informations transmises.
- **Signature** : de l'utilisateur, sur papier ou électroniquement.

Ce document n'est pas une formalité bureaucratique : il protège l'aidant s'il lui est reproché d'avoir agi sans autorisation, et l'utilisateur s'il conteste une démarche faite en son nom.

4. Ce qu'un aidant ne fait jamais

- ☐ Demander, noter ou conserver le mot de passe d'un utilisateur.
- ☐ Utiliser le code secret d'une identité numérique (La Poste, France Identité) : il est personnel, même un conseiller ne doit pas le connaître.
- ☐ Créer une identité numérique à la place de quelqu'un.
- ☐ Signer un document à la place de l'utilisateur, ni faire signer sans expliquer.
- ☐ Utiliser sa propre adresse e-mail ou son téléphone comme contact du dossier de l'utilisateur.
- ☐ Conserver des copies de pièces d'identité sans nécessité ni base légale.
- ☐ Promettre un résultat (« votre dossier sera accepté ») ou renseigner des informations non vérifiées.

5. Tracer son intervention et se protéger

- 1 **Noter la date, la démarche et le nom de l'aidant** dans le dossier de suivi de la structure.
 - 2 **Remettre à l'utilisateur** une copie du récapitulatif, du numéro de dossier et des identifiants de suivi, et lui montrer où les retrouver.
 - 3 **Expliquer la suite** : délais, courriels à surveiller, pièces complémentaires possibles.
 - 4 **Ne transmettre que les pièces demandées**, et supprimer les fichiers temporaires après l'envoi.
 - 5 **Orienter** vers le bon interlocuteur quand la situation dépasse l'accompagnement numérique : difficulté juridique, mesure de protection, litige.
-

Personnes sous protection juridique : tutelle, curatelle, habilitation familiale obéissent à des règles précises. Ce n'est pas à l'aidant numérique de s'y substituer : se rapprocher du mandataire judiciaire ou du juge des contentieux de la protection.

Liste de contrôle avant de cliquer « Valider »

- ☐ L'utilisateur a compris ce qui est envoyé et à qui.
- ☐ Les informations saisies viennent de documents vérifiés.
- ☐ Le contact du dossier est bien celui de l'utilisateur.
- ☐ Le mandat (Aidants Connect ou écrit) existe.
- ☐ L'utilisateur repart avec ses identifiants de suivi et un récapitulatif.

Sources et pour aller plus loin

- Aidants Connect : aidantsconnect.beta.gouv.fr
- FranceConnect : franceconnect.gouv.fr
- Cybermalveillance, conseils et assistance : cybermalveillance.gouv.fr
- Modèle et cadre d'une procuration écrite : certyneo.com/fr/procuration